

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

JAMES MEDINA URREA

Contralor Municipal



31 de Marzo de 2016

INTRODUCCIÓN

En la dinámica de la administración pública en los procesos de gestión de los recursos públicos, viene hace unos años presentándose deterioro en los indicadores de medición realizados por la Organización Transparency International (TI) en los niveles Internacional y Nacional, de ahí las diferentes crisis presentadas en cada uno de los países, Colombia no es ajena a estas situaciones donde los índices de corrupción afloran por encima de los eventos de buenas prácticas del manejo de los recursos públicos, estas situaciones han generado una alarma en la necesidad del endurecimiento de las normas y disposiciones estatales, a tal punto de que en la Ley 1474 de 2011, se incluyeron varios capítulos reformativos de normas que requerían ser fortalecidas para impedir detrimentos en los erarios públicos.

En este orden de ideas, la Ley 1474/2011 atendiendo el artículo 73 "cada entidad del Orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

La Contraloría Municipal de Armenia, en cabeza del Doctor James Medina Urrea, es una entidad comprometida con las políticas del Gobierno colombiano representado por el doctor Juan Manuel Santos. Muestra de ello es la presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, donde se han diseñado estrategias y programas para la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 de 2012, así como con el Decreto 1081 de 2015 y el decreto 126 del 2016.

Teniendo en cuenta las necesidades de las entidades estatales, y de las comunidades que se ven afectadas por el flagelo de la corrupción, que a su vez refleja el detrimento de los recursos públicos que se invierten en favor de la comunidad deteriorando las condiciones de vida de los mismos; se hace necesario la creación y adopción de políticas públicas e institucionales a través de planes preventivos, que nos ayuden a combatir los flagelos de la corrupción, logrando el efectivo cumplimiento de los logros y objetivos estratégicos, así generando un compromiso institucional de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Armenia.

La Contraloría Municipal de Armenia dando cumplimiento a estos lineamientos se permite presentar el desarrollo de seis componentes determinados como pasos a cumplir con la incorporación de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 como instrumento de tipo preventivos para el control de la gestión.

1. MARCO LEGAL

La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 73, determina de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual, contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente, el artículo 76 de la mencionada ley, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Como complemento a lo anterior, el decreto 1081 de 2015, reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y señala la metodología para diseñar y para hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y establece los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en ambos artículos respectivamente, contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

El Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el título 4, de la parte 1, del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y atención al ciudadano.

2. NATURALEZA DE LA ENTIDAD

La Contraloría Municipal de Armenia , es un órgano de Control Fiscal de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal, para administrar sus asuntos en los términos y en las condiciones establecidas en los artículos 267, 268 y 272 de la Constitución de 1991 y las Ley 42 de 1993, bajo la dirección y responsabilidad de un funcionario (a) denominado Contralor (a) Municipal, quien es su representante legal, elegido por el Concejo Municipal de Armenia de la manera establecida por la Constitución y las Leyes que la reglamentan.

3. OBJETO

Las Contralorías ejercerán la vigilancia de la gestión fiscal del Estado, fundamentadas en los principios del control fiscal tales como eficiencia, economía, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales, de tal manera que permita determinar en la administración, en un período determinado, que la asignación de recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados; que en igualdad de condiciones de calidad los bienes y servicios se obtengan al menor costo; que sus resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas institucionales en desarrollo de la ley 42/93 “Sobre la organización del Sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen” y en cumplimiento de los artículos 267, 268,272 de la Constitución Política de Colombia.

4. MISIÓN

Ejercer el control fiscal de los recursos públicos del Municipio de Armenia, fortaleciendo la cultura del autocontrol con fundamento en valores morales, éticos, cívicos y culturales, contribuyendo con el desarrollo económico, social-cultural, tecnológico y ambiental, con un alto grado de profesionalismo de los funcionarios de nuestra entidad, comprometidos con la responsabilidad social en beneficio de la comunidad.

5. VISIÓN

Ser reconocida ante la comunidad, como una institución moderna con capacidad de liderazgo en el ejercicio del control fiscal integral, que contribuya al logro de los fines esenciales del Estado.

6. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

- ✚ Dignidad humana
- ✚ Autonomía y libertad
- ✚ Objetivo e independencia
- ✚ Justicia y equidad
- ✚ Solidaridad
- ✚ Diálogo
- ✚ Respeto y tolerancia
- ✚ Integridad y honestidad
- ✚ Responsabilidad
- ✚ Lealtad
- ✚ Laboriosidad y eficiencia
- ✚ Profesionalismo
- ✚ Transparencia

7. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y establecer los lineamientos para su ejecución y seguimiento.

7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Establecer las actividades necesarias para la gestión del riesgo de corrupción con el fin de construir el mapa de riesgos de corrupción.
- ✚ Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Contraloría Municipal de Armenia, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- ✚ Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Contraloría con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública.
- ✚ Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la entidad con principios de

información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- ✚ Definir acciones para la implementación y mantenimiento de la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública con el fin de mejorar el acceso y la calidad de la información entregada a la ciudadanía.
- ✚ Continuar con la ejecución de estrategias de lucha contra la corrupción y generar nuevas estrategias que fortalezcan los valores y la ética pública con el fin de promover una cultura anticorrupción y transparencia.

4. POLÍTICAS QUE INTEGRAN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Contraloría Municipal de Armenia cuenta desde hace tres (3) años con un mapa de riesgos de corrupción institucional en el que se enmarcan las posibles situaciones de corrupción y sus acciones de mitigación y control, no obstante, a la fecha no se ha materializado ninguno de los riesgos identificados.

De igual manera, la Contraloría cuenta con el procedimiento y formato de mapa de riesgos y controles el cual es el instrumento orientador de la gestión del riesgo al interior de la entidad.

Con el fin de realizar una correcta gestión del riesgo de corrupción la entidad establece en el presente plan un cronograma de actividades para elaborar las políticas y procedimientos en el tema con el fin de realizar una actualización del mapa de riesgos existente conforme a la nueva metodología del Dafp, así como una actualización de documentos, procedimientos y soportes y así poder prevenir la materialización de los riesgos de manera efectiva.

Dentro del cronograma de actividades se establecen acciones por cada uno de los subcomponentes, además de las metas, responsables y fechas de cumplimiento.

Política Administración de Riesgos

Una vez se cumpla el cronograma de actividades la actualización de la Política de riesgos de corrupción será incluida dentro de los procedimientos y será adoptada mediante resolución.

Construcción de Mapas de Riesgo de Corrupción

Los mapas de riesgos de corrupción se realizarán por procesos y se hará un consolidación institucional para su publicación en la página web de la entidad, actividad a cargo de los líderes de procesos, sus equipos de trabajo junto con la Oficina Asesora de Planeación y la asesoría metodológica de control interno.

Consulta y divulgación

Tanto la política de Administración de riesgos como los mapas de riesgos de corrupción serán construidos con los equipos de trabajo de las dependencias y serán socializados internamente con todos los servidores de la entidad, además se publicará en la plataforma interna de calidad para su consulta y monitoreo.

Así mismo, se publicará la Política de Riesgos y el Mapa de Riesgos de Corrupción en página web de la entidad para su acceso por parte de toda la ciudadanía y grupos de interés.

Monitoreo y revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos tienen la responsabilidad de monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.

Seguimiento

Control Interno realizará el seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con las fechas establecidas para el seguimiento del plan, dichos seguimientos serán publicados en la página web de la entidad.

Se anexa archivo en Excel, hoja de cálculo 1 Gestión del Riesgo con el cronograma de actividades descrito.

4.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

Para la el cumplimiento de este componente se realizó un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad y se determinó que la Contraloría Municipal de Armenia no cuenta con trámites de acuerdo con los lineamientos del DAFP, empero si se cuenta con el servicio de atención al ciudadano, el cual cumple con los parámetros establecidos. Se revisaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, encontrando que se dispone de un sistema de información que aún no se encuentra en uso y el cual mejoraría el proceso de atención al ciudadano a través del canal virtual de página web.

Identificación de trámites

La entidad realizó un estudio detallado de cada uno de los procesos que conforman el modelo operacional, donde se identificaron los trámites y procedimientos administrativos que posee cada uno.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN GERENCIAL	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	

	RESPONSABILIDAD FISCAL	
	1.	Recursos contra los actos administrativos
	2.	Solicitud de copias
	3.	Solicitud de pruebas
	4.	Solicitud de nulidad
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO		

PROCESOS MISIONALES	1.	Solicitud de desglose
	2.	Solicitud de pruebas
	3.	Solicitud de copias
	4.	Recurso de reposición
	COBRO COACTIVO	
	1.	Interposición de recurso contra auto que resuelve excepciones
	2.	Solicitud de liquidación
	3.	Solicitud acuerdo de pago
	VIGILANCIA DE LA GESTIÓN FISCAL	
	1.	Rendición de la cuenta
	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	1.	Derecho de petición
	2.	Quejas
	3.	Reclamo
4.	Sugerencia	
5.	Denuncia	
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	1.	Derecho de petición solicitando información laboral
	2.	Solicitud de certificado para pensión
	3.	Solicitud certificado de ejecución de contrato
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	

Procesos Misionales		Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
1. Vigilancia de la Gestión Fiscal	1. Vigilancia de la Gestión Fiscal		
	1.1	Rendición de la cuenta	Constitución política artículos 267, 268 y 272, ley 42/93, 330/96 y resolución 047 de febrero 27 de 2012.
	2. Participación de ciudadana		
	2.1.	Derecho de petición	La constitución política, ley 1437 de 2011 C.C.A., Ley 1755 de 2015 y
	2.2.	Quejas	
2.3.	Reclamo		

	2.4.	Sugerencia	procedimiento participación ciudadana
	2.5.	Denuncia	
2.Responsabilidad Fiscal y cobro coactivo	1. Responsabilidad fiscal		
	1.1.	Recursos contra los actos administrativos	Artículo 55 de la ley 610 de 2000.
	1.2.	Solicitud de copias	Artículo 115 del CPC y ley 1437 de 2011 C.C.A.
	1.3.	Solicitud de pruebas	Artículo 24 ley 650 de 2000, artículo 51 ley 650 de 2000.
	1.4.	Solicitud de nulidad	Artículo 38 ley 610 de 2000.
	2. Administrativo Sancionatorio		
	2.1.	Solicitud de desglose	Artículo 117 DEL CPC
	2.2.	Solicitud de pruebas	Artículo 24 ley 650 de 2000, artículo 51 ley 650 de 2000.
	2.3.	Solicitud de copias	Artículo 115 del CPC y ley 1437 de 2011 C.C.A.
	2.4.	Recurso de reposición	Artículo 22 de la resolución 226 de 2012 y artículo 76,77 de la ley 1437 de 2011.
	3. Cobro coactivo		
	3.1.	Interposición de recurso contra auto que resuelve excepciones	Artículo 84 del estatuto tributario.
	3.3.	Solicitud acuerdo de pago	Artículo 814 y 841 del estatuto tributario.

Fuente: Planeación

En este orden de ideas, la entidad ha identificado los trámites de los procesos, no obstante se observó que dichos trámites están establecidos dando cumplimiento a la normatividad aplicable, y no cumplen las características de un trámite como tal.

Además es importante resaltar lo siguiente, *“De conformidad con el artículo 267 de la Constitución Nacional, las Contralorías son entidades de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal que ejecuta funciones de control fiscal y de acuerdo con el inciso cuarto de este precepto no tiene funciones administrativas distintas de las relacionadas con su propia organización.*

El artículo 2 de la Ley 962 de 2005, dispone que el ámbito de aplicación de las normas anti trámites son todos los procedimientos administrativos y trámites que realice la administración pública, las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza y los particulares que desempeñan funciones administrativas y se exceptúan el procedimiento disciplinario y fiscal que adelantan la Procuraduría y la Contraloría respectivamente.

De igual manera el artículo del decreto 267 de 2000 que reglamenta la organización y estructura de las Contralorías establece que la contraloría es un órgano de control de carácter técnico y no tiene funciones administrativas diferentes a las relacionadas con su organización interna.

Así las cosas y en criterio de la Dirección de control interno y racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, las contralorías no son receptoras de las normas anti trámites y por ende no deben registrar información en el Sistema único de Información – SUIT”¹

Adicional a los procesos establecidos en la Contraloría Municipal de Armenia, por los cuales se realiza la recepción de PQRSD de toda la

¹Respuesta a derecho de peticiones, quejas y reclamos (consulta) con el radicado 201390000 de fecha de 19 de diciembre de 2013, Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, Departamento Administrativo de la Función Pública.

ciudadanía por medios electrónicos (correos, redes sociales, página de la contraloría), medios presenciales (radicación de documentos impresos, formulación en la oficina de atención al ciudadano), vía telefónica, está en proceso de implementación el aplicativo SIAATC de la Auditoría General de la República, por medio del cual se entregará una herramienta más a la ciudadanía para realizar sus PQRSD, seguimientos, consulta de respuesta de las mismas.

Priorización de trámites

En vista que la entidad por su naturaleza no posee trámites que requieran ser racionalizados, la Contraloría pretende enfocarse en el mejoramiento de su área de participación ciudadana que posee el servicio de atención al ciudadano, por lo tanto, busca mejorar este servicio para que el ciudadano tenga fácil acceso a la información y se le pueda realizar la gestión adecuada a los requerimientos interpuestos.

Durante la vigencia 2015 La Contraloría Municipal de Armenia firmó un convenio con la Auditoría General de la República en el cual se da a la entidad unos sistemas de información para el mejoramiento de sus procesos misionales y administrativos, para el caso de atención al ciudadano es el Sia-Atc.

El Sia de Atención al Ciudadano es un Sistema de Quejas, Denuncias, Derechos de Petición, Sugerencias y Elogios, se entiende como una herramienta informática para el control y mejoramiento continuo en todas las entidades públicas territoriales, ya que permite dar a conocer ante las autoridades competentes (en primera instancia a las Contralorías de su región y si es el caso a la Auditoría General de la República) e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes con respecto a: a) quejas sobre comportamientos indebidos de los funcionarios en las entidades públicas, b) denunciar comportamientos cuando hay detrimento en el patrimonio de la nación, c) interponer derechos de petición con respecto a solicitudes de

información, solicitudes de conceptos y manifestaciones en interés particular y/o general y, d) sugerencias y elogios que tienen los ciudadanos de los servicios que les ofrecen las entidades públicas.

Racionalización de trámites

En el cronograma de actividades se establecieron las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia anti trámites definida y se presenta la planeación de la racionalización.

Se anexa archivo en Excel, hoja de cálculo 2 Antitrámites con el cronograma de actividades y planeación de la racionalización descrita.

4.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ruta de la rendición de cuentas

Insumos

Mapa de actores y caracterización de ciudadanos

- + Ciudadanos
- + Grupos legamente organizados (JAL, JAC y veedores)
- + Sujetos de control fiscal
- + Puntos de control fiscal
- + Funcionarios
- + Entidades de control (AGR, CGR, Concejo Municipal, Contaduría General de la República)
- + Medios de comunicación

Necesidades información

- + Planeación estratégica (Plan institucional, planes de acción, etc.)
- + Portafolio de servicios de la entidad
- + Informes de gestión
- + Resultados de las auditorias (hallazgos, funciones de advertencia)
- + Resultados de responsabilidad Fiscal (entidades investigadas, sancionados, estado de los procesos)
- + Informes de control interno
- + Relación de la contratación realizada
- + Reporte de los estados financieros

Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

- + **Recursos humanos:** La entidad cuenta con una planta de personal aprobada y ocupada de 24 cargos, de este total, 1 funcionario es del periodo fijo, 4 son de libre nombramiento y remoción, 3 se encuentran nombrados en provisionalidad y 14 en carrera administrativa.

- ✚ **Recursos físicos:** Con respecto a la infraestructura de la entidad, es de mencionar que ésta funciona en los pisos 1, 2 y 6 del edificio Camacol, el cual fue dado en comodato por el Municipio de Armenia, cuenta con equipos de computación y comunicación y acceso a internet.
- ✚ **Recursos financieros:** Para la vigencia 2016, se aprobó un Presupuesto de Ingresos y Gastos por la suma de \$1.642.648.816.

✚ **Información de calidad y en lenguaje comprensible**

La Contraloría Municipal de Armenia trabajará para que toda la información que sea de conocimiento al ciudadano se presente de forma oportuna y con calidad, para lo cual se determinó un cronograma de actividades.

La divulgación, publicación y socialización de gestión y resultados de la entidad deberá realizarse por todos los medios de difusión posibles con el fin de que llegue a una gran cantidad y variedad de población. Los medios de difusión que usará la Contraloría son:



Fuente: Contraloría Municipal de Armenia

+ Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

La Contraloría pretende propiciar espacios de diálogo con las comunidades organizadas con el fin de dar a conocer resultados y dar participación a la ciudadanía escuchando sus dudas e inquietudes y recepcionando sus requerimientos, inconformidades y sugerencias para la mejora del servicio, además se desea realizar jornadas de formación para fortalecer la labor y desempeño de estos grupos en su deber de control social, con el fin de que haya una cooperación entre ciudadanía-Estado en pro de luchar contra la corrupción en el Municipio e incrementar la percepción de transparencia sobre la información pública.

+ Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

La Contraloría para el cumplimiento de este subcomponente realizará actividades que permitan la creación de una cultura de rendición de cuentas en todas las dependencias de la entidad. Y con el fin de incentivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas difundirá a través de los diferentes medios, su información, así como tendrá en cuenta dentro de la estrategia las sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía.

+ Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Para la retroalimentación la Contraloría realizará encuestas a los participantes de los espacios de dialogo y sensibilización con el fin de conocer su percepción, satisfacción y las debilidades y fortalezas de la estrategia de rendición.

Se anexa archivo en Excel, hoja de cálculo 3 Rendición de cuentas con el cronograma de actividades descrito.

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La Contraloría Municipal de Armenia con el fin de dar cumplimiento a este componente elaboró un cronograma para cada uno de los subcomponentes con las actividades, metas, responsables y fechas de cumplimiento, a continuación se presentan los lineamientos generales desarrollados en cada uno de ellos.

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

La Contraloría cuenta con un área de participación ciudadana suscrita a la dependencia de vigilancia fiscal, en la cual se presta el servicio de atención al ciudadano recepcionando y tramitando todas las peticiones de carácter misional. Como la entidad ya cuenta con el área la estrategia se encamina a su fortalecimiento a través del mejoramiento en el personal de apoyo del área, el trato al ciudadano y la participación en grupos locales de apoyo a la comunidad organizada como la Red Departamental de Veedurías. Con lo anterior, se pretende fortalecer la estructura del área y fortalecer su gestión.

Fortalecimiento de los canales de atención

La Contraloría con el fin de mejorar los canales de atención enfocará sus estrategias en realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad, en implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, y en fortalecer canales de atención

existentes mejorando sus características de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura y adecuado funcionamiento.

Talento humano

Con el fin de fortalecer el talento humano en materia de servicio al ciudadano, la Contraloría enlazará el plan anticorrupción con el plan de capacitación y bienestar social e incentivos sensibilizando en temas esenciales para crear e incrementar la vocación de servicio y gestión en pro del ciudadano.

Normativo y procedimental

Con el fin de asegurar el cumplimiento normativo la entidad definió dentro de sus actividades la revisión, ajuste y adopción de diferentes aspectos que se relacionan con el ciudadano con el fin de facilitar los procesos, mantener la legalidad de las actuaciones y brindar una gestión oportuna y de calidad.

Relacionamiento con el ciudadano

Para este subcomponente se realizarán encuestas que permitan conocer las necesidades, expectativas, percepción, intereses y satisfacción de los ciudadanos y así poder tener oportunidades de mejora que permitan fortalecer y mejorar los procesos de la entidad e incrementar el nivel de satisfacción de la ciudadanía y todos los grupos de interés.

Se anexa archivo en Excel, hoja de cálculo 4 Servicio al Ciudadano con el cronograma de actividades descrito.

4.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Contraloría Municipal de Armenia realizó durante la vigencia 2015 un diagnóstico sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y también se han revisado los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definió un cronograma de actividades, con metas, indicadores, responsables y fechas de cumplimiento para el mantenimiento del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Lineamientos de Transparencia Activa

Para el cumplimiento de este subcomponente se establecen en el cronograma de actividades acciones encaminadas a cumplir con la publicación de la información obligatoria en la página web de la entidad para conocimiento y análisis de todos los ciudadanos y nuestros grupos de interés.

Lineamientos de Transparencia Pasiva

Frente a este subcomponente se estableció la realización de mejoras para una adecuada gestión y trámite de los requerimientos ciudadanos con el fin de garantizar la calidad y oportunidad de respuestas brindadas.

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

Para este subcomponente se plantearon actividades encaminadas a mantener la gestión de información de la entidad, trabajando por conservar adecuadamente la gestión documental.

Criterio diferencial de accesibilidad

Con el fin de dar una adecuada atención a los ciudadanos se realizará un autodiagnóstico sobre los espacios físicos que permitan de acuerdo con la normatividad vigente prestar un servicio de calidad a las personas con discapacidad física.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la metodología solicita que las entidades generen un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

De acuerdo con lo anterior, se estableció como actividad integrar al informe de PQRSD un capítulo sobre las solicitudes de acceso a la información pública.

Se anexa archivo en Excel, hoja de cálculo 5 Transparencia con el cronograma de actividades descrito.

4.6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Como estrategias para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, la Contraloría Municipal de Armenia ha establecido tres (3) proyectos claves que buscan fortalecer la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Los tres proyectos son:

Contralor Estudiantil

Establecido desde la vigencia 2013 con 2 años de ejecución (2014 y 2015) con el cual se busca fortalecer bajo la figura del Contralor Estudiantil la participación ciudadana, la vigilancia fiscal de los recursos públicos y la gestión del servicio educativo para promover la transparencia de la gestión pública y la cultura del control social en cada una de las instituciones educativas oficiales de Armenia. De acuerdo con este objetivo se hace necesario y viable continuar con el programa durante la vigencia 2016.

Auditor Universitario

Los auditores universitarios son estudiantes de último semestre de pregrado y estudiantes de posgrado que cumplen con los requisitos necesarios para el desarrollo de su práctica universitaria como opción de grado. Estos apoyan directamente el ejercicio de Control Social y Fiscal en los temas que le competen a la Contraloría Municipal de Armenia, aprovechando este espacio como un mecanismo de promoción y fortalecimiento del Control Social y la participación ciudadana, para contribuir al fortalecimiento de las competencias ciudadanas y a la pedagogía de la transparencia para la vigilancia de los recursos y bienes públicos. Igualmente este proyecto fue adoptado en la vigencia 2013 y ejecutado durante las vigencias 2014 y 2015,

para la presente desea dársele continuidad con el fin de seguir fortaleciendo el programa y mejorar el control social.

Valores y ética pública

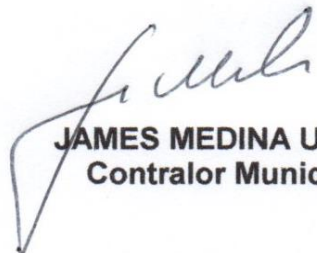
La Contraloría Municipal de Armenia desea desarrollar como programa bandera de la administración iniciando en la vigencia 2016 un proyecto que busca sensibilizar y fortalecer los valores y la ética pública; con el fin de generar una cultura de transparencia y anticorrupción desde la primera infancia y los jóvenes de las instituciones educativas oficiales del Municipio de Armenia.

Este consiste en presentar una propuesta pedagógica la cual será enfocada en la divulgación, promoción y sensibilización de los temas relacionados, a través de un proceso didáctico conformado por juegos, campañas, charlas, incentivos, obras de teatro y otras actividades dinámicas, las cuales se realizarán en alianza con diferentes entidades públicas.

Actualizar el Código de ética

Con el fin de mejorar la gestión, comportamientos y cultura organizacional de la entidad, se hace necesaria la actualización del código de ética para enmarcar los lineamientos del Plan Estratégico 2016-2019 y realizar un proceso de participación y concertación con todos los servidores públicos obteniendo un acuerdo u protocolo ético acorde y que se aplique en el desempeño de funciones de cada uno de los servidores demostrando con cada accionar los valores y la ética pública.

Se anexa archivo en Excel, hoja de cálculo 6 iniciativas adicionales con el cronograma de actividades descrito.


JAMES MEDINA URREA
Contralor Municipal

Proyectó: Roberto Carlos Murillo González/Jefe Oficina Asesora de Planeación
Asesoró en metodología: Katheryn Tatiana Patiño Ospina/ Contratista de apoyo



Control Interno Katheryn Tatiana Patiño Ospina